Estadisticas Acumuladas de puestos

V1.0

INDICE

Contenido **Pág.**

1. ESTADÍSTICAS ACUMULADAS DE PUESTOS..... 1
1.1. INTRODUCCIÓN. 1
1.2. CONFIGURACIÓN..... 1
1.3. IMPRIMIR..... 9
1.4. ACERCA DE 10

NOTA: Este documento se encuentra en el disco que contiene este producto. El archivo correspondiente se denomina:
ManUsuEstAcuPuestos.doc.

1. ESTADSITICAS ACUMULADAS DE PUESTOS

1.1.INTRODUCCIÓN.

El presente manual tiene como objetivo presentar tanto en pantalla como impreso el resultado acumulado de los diferentes tiempos de las funciones o estados en los que se encuentren los puestos. Esta información se presenta diariamente. Solo se podrá visualizar un día por cada informe que se genere. El directorio donde se guardaran los ficheros, contendrá una carpeta con el número del año, dentro de esa carpeta se encontraran varias carpetas correspondientes a cada mes y dentro de esa carpeta se encontrarán los diferentes ficheros, que se corresponden con cada día de ese mes en el formato DDMMAAAA.psf (Día/Mes/Año).

Hay que tener instalados los programas Dharma Stats logger y Stats Server. Dos tareas que permiten la conexión con los diferentes estados del puestos y grabar la información de los mismos.

1.2.CONFIGURACIÓN

Una vez instalado el programa será necesario configurarlo. Es decir indicarle la carpeta donde se encuentre la información que se haya grabado. Es el mismo path que se indico en la aplicación Stats logger.

Al arrancar la aplicación nos aparecerá la siguiente pantalla. Esta aplicación por defecto se instala dentro del menú Datavoice. Inicio – Programas – Datavoice – Estadística Acumulada de puestos.

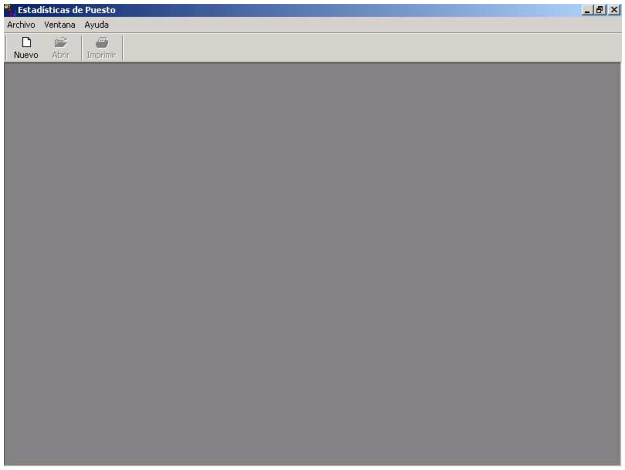

Figura 1. Aplicación Estadística acumulada de puestos.

Para configurar el path de donde tiene que descargar la información grabada de los puestos hay que entrar en el menú Archivo y seleccionar la opción PROPIEDADES.

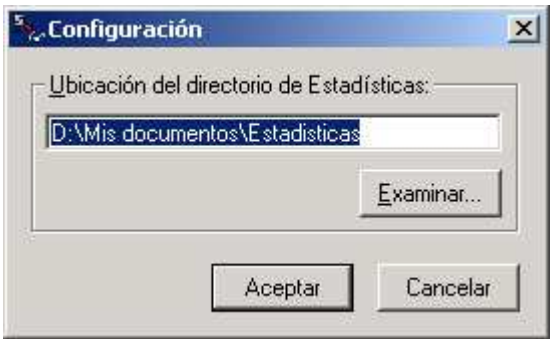

Figura 2. Configurar la carpeta de donde se extraerá la información.

Los tres botones se refieren a la entrada visualizada en la casilla de diálogo. En ésta se puede escribir directamente o completar su contenido buscando en el árbol de directorios a través del botón EXAMINAR.

Para confirmar la entrada se pincha en el botón ACEPTAR y para rechazarla CANCELAR (o la opción cerrar menú de control de ventana).

Una vez indicada la carpeta de extracción de datos, para generar el informe hay que pulsar el icono NUEVO o seleccionar la opción NUEVO VISOR dentro del menú ARCHIVO.

Figura 3. Nuevo visor.

Para crear una nueva ventana con información se hace doble clic con el ratón sobre el icono Listado de Tiempos. O se selecciona y se pulsa ACEPTAR. Y para rechazarla CANCELAR (o la opción cerrar menú de control de ventana).

Una vez que se ha aceptado generar un listado nuevo de tiempos nos aparece la siguiente pantalla en blanco. Para que aparezca información referente a los puestos es necesario indicar el día que se desea generar. Para indicar el día hay que pulsar el icono de ABRIR o seleccionar la opción de ABRIR, dentro del menú ARCHIVO.

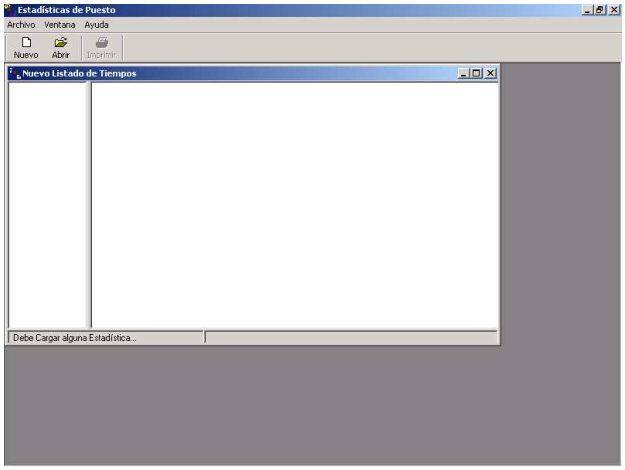

Figura 4. Crear nuevo listado

Al pulsar el botón de ABRIR, aparece un calendario con los días, meses y años. Su misión es indicar la fecha de inicio del periodo de tratamiento de datos. Se elegirá el día en el calendario con lo que quedará escrito dicho día a la derecha del botón.

Figura 5. Calendario

A través del calendario se puede introducir/modificar la fecha del periodo de tratamiento de b.d. de estadística.

El título del formulario que presenta el calendario es: 'Elegir un día', la cabecera del formulario se visualiza en azul y muestra el nombre del mes (en letra) y el año (xxxx) con barra de desplazamiento horizontal, con ella se puede avanzar y retroceder por el calendario mes a mes. Pinchando sobre el año xxxx, se obtiene una barra de desplazamiento vertical para desplazarse por el calendario año a año. Pinchando sobre el nombre del mes se obtiene una lista desplegada de todos los nombres de meses del año, en el que podremos elegir el deseado. En la línea subyacente a la cabecera del calendario aparecen los nombres de los días de la semana ordenados de lunes a domingo. El día de la fecha actual se presenta en un círculo rojo y también aparece en la última línea con el texto: 'Hoy: dd/mm/aaaa'. Por defecto aparece sombreado en azul el día de la fecha.

Una vez indicado el día de que se va a analizar nos aparece la siguiente pantalla. Que presenta los distintos tiempos en los que ha incurrido un puesto.

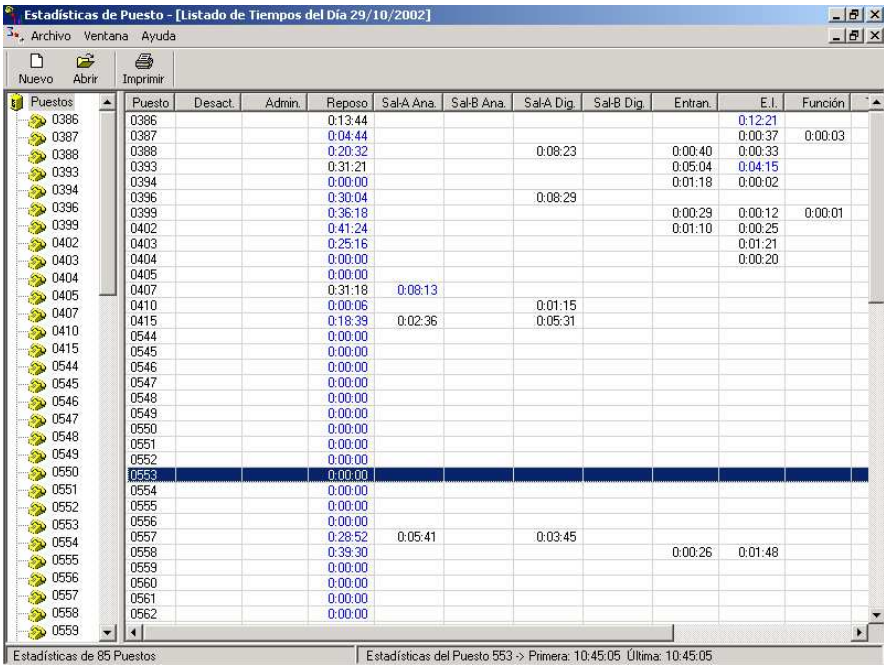
Estadísticas de Puesto - [Listado de Tiempos del Día 29/10/2002]
Archivo Ventana Ayuda
Nuevo Abrir Imprimir
Puestos
Puesto Desact. Admin. Reposo Sal-A Ana. Sal-B Ana. Sal-A Dig. Sal-B Dig. Entran. E.I. Función
Estadísticas de 85 Puestos
Estadísticas del Puesto 553 -> Primera: 10:45:05 Última: 10:45:05

Figura 6. Listado de tiempo de puestos global.

Si se desea visualizar el detalle de cada puesto, hay que posicionarse sobre el puesto en cuestión, en la parte izquierda de la ventana y hacer doble clic sobre el.

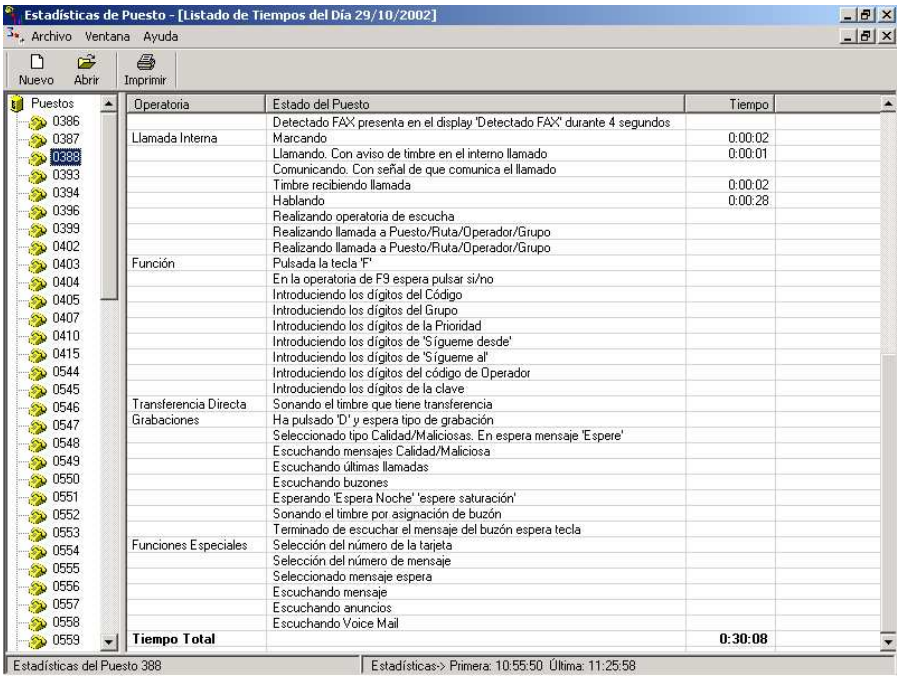

Figura 7. Listado detallado de tiempos de un puesto en concreto.

Esta pantalla de listados se divide en dos partes. La parte de la derecha muestra un cómputo global de los diferentes estados y tiempos en los que se puede encontrar un puesto.
En la parte de la izquierda aparecen los diferentes puestos.
Si se desea ver el total de los tiempos hay que seleccionar el icono de la parte izquierda, que pone PUESTOS y si se desea visualizar el detalle de un puesto hay que seleccionar un puesto determinado de la parte izquierda. Por lo tanto en la parte derecha aparecerán las diferentes partidas más desglosadas con sus tiempos correspondientes.

Cuando aparece el tiempo de color azul, quiere indicar que ese es el último estado en el que se ha encontrado el puesto.

Se pueden crear diferentes ventanas, volviendo a generar un listado.

La información se refresca al pulsar la tecla F5.

Los campos del listado global son los siguientes:

Desact. : Tiempo en el que el puesto ha estado desactivado.
Admin..: Tiempo administrativo.
Admin.: Tiempo administrativo, tanto para entrantes como salientes.
Reposo: Tiempo sin realizar ninguna función. Tiempo desactivado, sin conversación…
Retenidas: Tiempo de retención de la llamada. El llamante escucha música.
Sal-A Ana.: Tiempo de llamada saliente, por línea analógica. Llamando, hablando, analizando y realizando marcación inteligente…
Sal-B Ana.: Tiempo de llamada saliente por línea analógica. Llamando, hablando, analizando y realizando marcación inteligente…
Sal-A Dig.: Tiempo de llamada saliente por línea digital. Llamando, hablando…
Sal-B Dig.: Tiempo de llamada saliente por línea digital. Llamando, hablando…
Entran.: Tiempo de llamada entrante, timbre…
E.I.: Tiempo de llamada con enlace interno. Timbre, marcando, hablando…
Función: Tiempo que se ha estado realizando cualquier función, ya sea activarse desactivarse…
Trans. D: Tiempo timbre de transferencias directas.
Grab.: Recoge todos los tiempos relacionados con grabaciones, ya sean de calidad, maliciosas, buzones, escuchando buzón, timbre del buzón…
Esp.: Son funciones especiales, tales como escuchar un mensaje, un voice mail, anuncio…
Totales: Computa el global de todos los tiempos.

Los campos más detallados se describen en el propio informe reflejando cada apartado global en varias funciones. Al final del informe también se presenta un total de los tiempos representados en cada partida.

Se pueden crear varias pantallas de informes y se pueden presentar todas en una sola pantalla, de diferentes formas, como se presenta en las siguientes figuras. Estas formas de presentación, así como la selección de una determinada pantalla se pueden realizar a través del menú VENTANA.

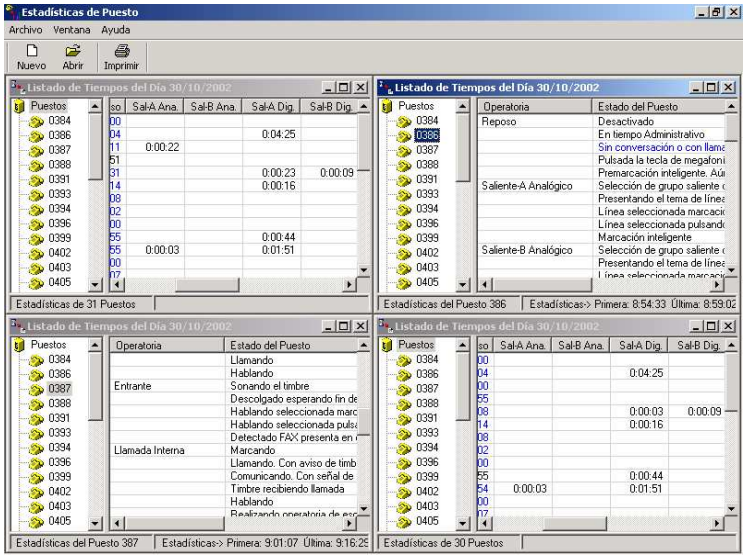

Figura 8. Visualización de varias pantallas en forma Mosaico horizontal

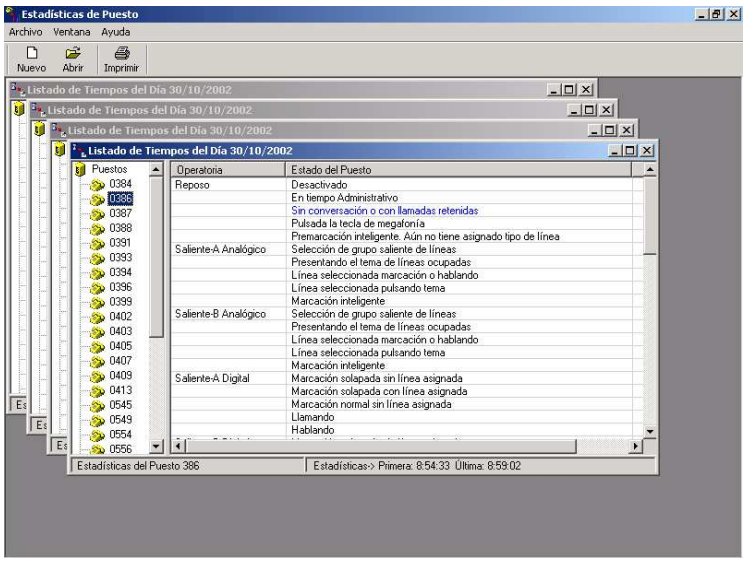

Figura 9. Visualización de varias pantallas en forma de Cascada.

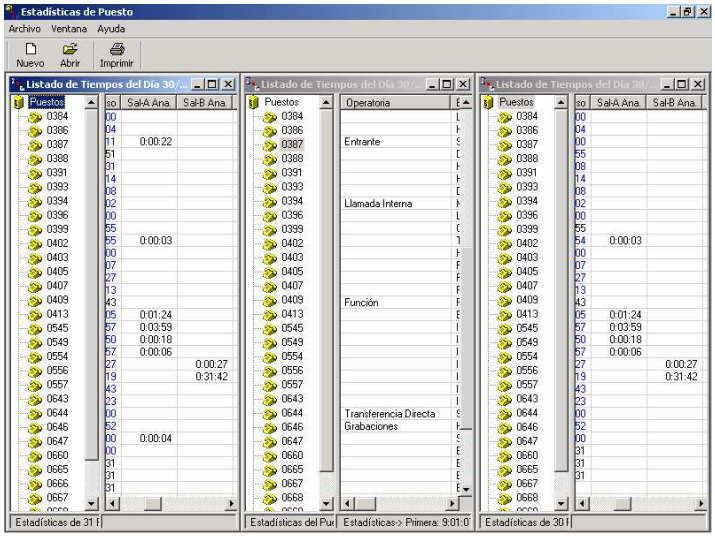

Figura 10. Visualización de varias pantallas en forma Mosaico Vertical.

1.3.IMPRIMIR

Para imprimir los informes o bien se pulsa el icono de la impresora o se selecciona la opción IMPRIMIR del menú ARCHIVO.
Cuando esta seleccionado el informe general aparece la siguiente figura, donde podemos seleccionar el numero de copias

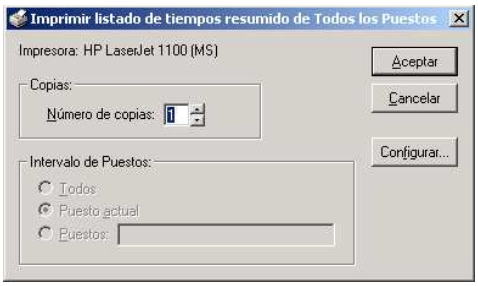

Figura 11. Imprimir informe global.

Si se quiere imprimir un detallado, previamente se debe presentar en pantalla donde aparecerá la siguiente figura.

Figura 12. Imprimir informe detallado.

Donde se puede seleccionar si se desea imprimir todos los puestos, solo el actual que se tenga seleccionado o un rango de puestos. Así como el número de copias.

Desde el botón CONFIGURAR, se puede configurar la impresora por la que se desea que se imprima dicho informe.

Figura 13. Configurar impresora.

1.4.ACERCA DE

Para consultar la versión del programa hay que pulsar la opción ACERCA DE, del menú AYUDA.

Figura 14. Acerca de

NOTAS: